

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 09-160978

(43)Date of publication of application : 20.06.1997

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 19/00

(21)Application number : 07-320910

(71)Applicant : FUJITSU LTD

(22)Date of filing : 08.12.1995

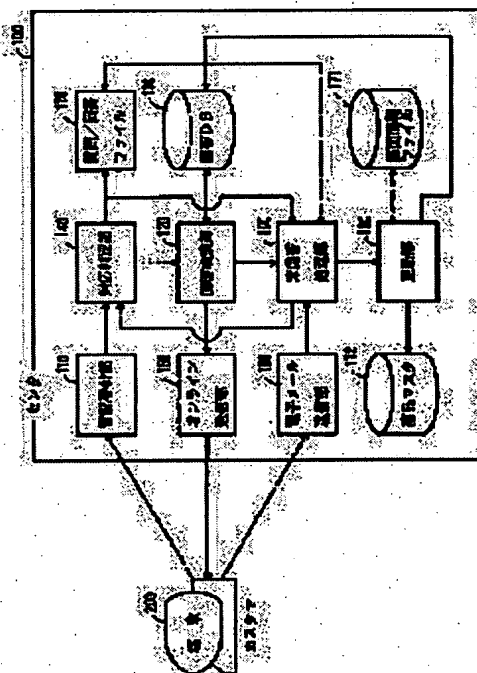
(72)Inventor : SUZUKI TETSUJIRO
KASHIYUU YURIKO

(54) ANSWERING METHOD AND SYSTEM IN ON-LINE SHOPPING

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To easily construct data for answering to a question sent from customer and to attain an answer to a general question by on-line by preparing an answer when there is no answer corresponding to a question and transmitting the prepared answer to a customer by electronic mail.

SOLUTION: An answer data base 130 previously prepares answers to questions in a considerable range at an initial stage. An answer retrieving part 120 retrieves the data base 130 in accordance with the sort of a question and transfers the retrieved answer to an on-line transmitting part 150. When a correspondence judging part 140 judges there is no prepared answer in the data base 130, an unanswered question processing part 160 requests an operator to prepare an answer corresponding to the question and stores the question in a question/answer file 170. When the answer is transferred from the operator, the processing part 160 writes the answer in the file 170, edits the answer to an electronic mail format and transfers the edited answer to an electronic mail transmitting part 180.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 24.03.2000

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 03.12.2002

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection] 2003-000232

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection] 06.01.2003

[Date of extinction of right]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平9-160978

(43)公開日 平成9年(1997)6月20日

(51)Int.Cl. ⁹	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 6 F 17/60			G 0 6 F 15/21	3 1 0 Z
19/00				Z
				3 3 0
			15/24	1 0 1

審査請求 未請求 請求項の数 7 O L (全 9 頁)

(21)出願番号 特願平7-320910

(22)出願日 平成7年(1995)12月8日

(71)出願人 000005223

富士通株式会社

神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号

(72)発明者 鈴木 哲二郎

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地
富士通株式会社内

(72)発明者 賀集 ゆり子

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地
富士通株式会社内

(74)代理人 弁理士 伊東 忠彦

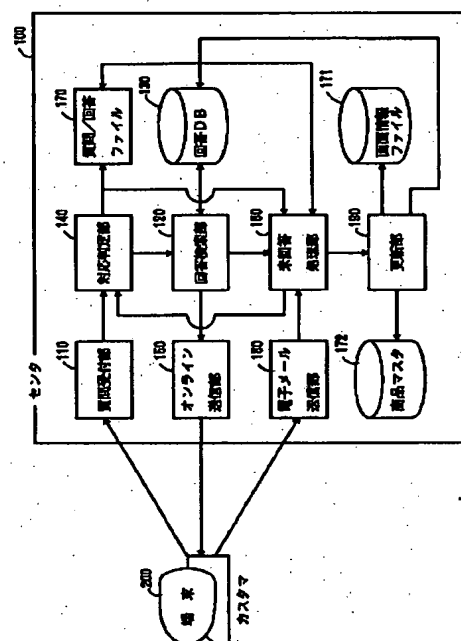
(54)【発明の名称】 オンラインショッピングにおける回答方法及びシステム

(57)【要約】

【課題】 質問は、カスタマ毎に異なるため、柔軟な回答をすべての質問を想定して商品説明のためのデータベースを構築することは、データが膨大となり、非効率的である。

【解決手段】 本発明は、予め、質問に対する最小限度の回答をデータベースに用意しておき、カスタマから質問Aがあった場合に、データベースを検索して、該質問に対応する回答Aが存在する場合には、当該回答Aを該カスタマにオンラインで送信し、回答が存在しない場合には、回答Bを用意し、該回答Bを前記データベースに登録し、回答Bを電子メールで前記カスタマに送信する。

本発明の商品情報回答システムの構成図



【特許請求の範囲】

【請求項1】 オンラインを介して端末とセンタ間における通信販売において、カスタマからの質問に対する回答を行うオンラインショッピングにおける回答方法において、

予め、質問に対する最小限度の回答をデータベースに用意しておき、

前記カスタマから質問Aがあった場合に、前記データベースを検索して、該質問に対応する回答Aが存在する場合には、当該回答Aを該カスタマにオンラインで送信し、

回答が存在しない場合には、回答Bを用意し、該回答Bを前記データベースに登録し、

前記回答Bを電子メールで前記カスタマに送信することを特徴とするオンラインショッピングにおける回答方法。

【請求項2】 前記データベースに質問に対応する回答が存在しない場合には、

前記データベースに前記回答Bを登録すると共に、カスタマに送信する質問用の画面情報に前記質問Aを登録する請求項1記載のオンラインショッピングにおける回答方法。

【請求項3】 前記カスタマが質問用の画面情報から所定の質問項目以外の質問がある場合に、任意の質問入力を可能とし、

前記任意の質問を受信すると、該任意の質問を一時的に格納しておき、

前記任意の質問に対する回答が用意できた時に、前記任意の質問と得られた回答を組にして格納し、

任意の時点で前記データベース及び前記質問用の画面情報を更新する請求項1及び2記載のオンラインショッピングにおける回答方法。

【請求項4】 オンラインを介して端末とセンタ間における通信販売において、カスタマからの質問に対する回答を行うオンラインショッピングにおける回答システムにおいて、

予め、質問に対する最小限度の回答を格納する回答データベースと、

前記カスタマから質問Aを受け付け、該質問Aが所定の質問項目であるかを判定する質問項目判定手段と、

前記質問項目判定手段により、前記質問Aが所定の質問項目であると判定された場合に、前記回答データベースを検索する検索手段と、

前記検索手段により取得した回答Aを前記端末にオンライン送信するオンライン送信手段と、

前記質問項目判定手段により、前記質問Aが所定の質問項目以外の項目であると判定された場合に、回答を要求する回答要求手段と、

前記回答要求手段により回答Bを取得すると、該回答Bに基づいて前記回答データベースを更新する更新手段

と、

前記回答要求手段により前記回答Bを取得すると、電子メールで前記端末に送信する電子メール送信手段とを有することを特徴とするオンラインショッピングにおける回答システム。

【請求項5】 前記更新手段は、

前記カスタマが選択した商品の商品コードに対応する質問項目に対応する質問種別を有する商品マスタの該質問種別に前記回答Bに対する前記質問Aに対応する質問種別コードを追加する商品マスタ更新手段を含む請求項4記載のオンラインショッピングにおける回答システム。

【請求項6】 前記更新手段は、

前記カスタマに提示する質問用画面情報に前記質問Aを追加する質問用画面情報更新手段を含む請求項4記載のオンラインショッピングにおける回答システム。

【請求項7】 前記電子メール送信手段は、

前記質問Aの送信元の端末にのみ送信する請求項4記載のオンラインショッピングにおける回答システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、オンラインショッピングにおける回答方法及びシステムに係り、特に、オンラインを用いた通信販売において、カスタマが購入または、購入を希望する商品等についてセンタに問い合わせを行うオンラインショッピングにおける回答方法及びシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】現在のオンラインを介在させない、郵送等で送られてきたカタログまたは、他のメディアにおいて紹介された商品について質問がある場合には、電話により直接販売した会社等に商品についての問い合わせを行う。この場合には、商品名、商品番号等を相手に告げ、当該商品の使い方や、扱い方法、支払方法等について直接カスタマサービスの部門の担当者から回答を得る。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、オンラインを用いた通信販売では、商品情報は、オンラインで送信され、その購入の申し込み等もオンラインを介して行われるため、商品販売会社と直接会話を行うことができない。また、質問は、カスタマ毎に異なるため、柔軟な回答をすべての質問を想定して商品説明のためのデータベースを構築することは、データが膨大となり、非効率的である。さらに、仮に、商品に対する全ての質問を想定して、その回答を用意したところで、全てが質問されることはないため、このようにして回答用のデータベースを構築することは無駄である。

【0004】本発明は、上記の点に鑑みなされたもので、カスタマからの質問に応答するためのデータを容易に構築でき、かつ汎用性のある質問に対する回答をオン

ライン上で可能とするオンラインショッピングにおける回答方法及びシステムを提供することを目的とする。

【0005】また、本発明の更なる目的は、全ての質問に対する回答を完全に用意できなくとも、回答が準備できた段階でカスタマに電子メールを用いて通知することが可能なオンラインショッピングにおける回答方法及びシステムを提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】第1の発明は、オンラインを介して端末とセンタ間における通信販売において、カスタマからの質問に対する回答を行うオンラインショッピングにおける回答方法において、予め、質問に対する最小限度の回答をデータベースに用意しておき、カスタマから質問Aがあった場合に、データベースを検索して、該質問に対応する回答Aが存在する場合には、当該回答Aを該カスタマにオンラインで送信し、回答が存在しない場合には、回答Bを用意し、該回答Bをデータベースに登録し、回答Bを電子メールでカスタマに送信する。

【0007】第2の発明は、データベースに質問に対応する回答が存在しない場合には、データベースに回答B登録すると共に、カスタマに送信する質問用の画面情報に質問Aを登録する。第3の発明は、カスタマが質問用の画面情報から所定の質問項目以外の質問がある場合に、任意の質問入力を可能とし、任意の質問を受信すると、該任意の質問を一時的に格納しておき、任意の質問に対する回答が用意できた時に、任意の質問と得られた回答を組にして格納し、任意の時点でデータベース及び質問用の画面情報を更新する。

【0008】第4の発明は、オンラインを介して端末とセンタ間における通信販売において、カスタマからの質問に対する回答を行うオンラインショッピングにおける回答システムにおいて、予め、質問に対する最小限度の回答を格納する回答データベースと、カスタマから質問Aを受け付け、該質問Aが所定の質問項目であるかを判定する質問項目判定手段と、質問項目判定手段により、質問Aが所定の質問項目であると判定された場合に、回答データベースを検索する検索手段と、検索手段により取得した回答Aを端末にオンライン送信するオンライン送信手段と、質問項目判定手段により、質問Aが所定の質問項目以外の項目であると判定された場合に、回答を要求する回答要求手段と、回答要求手段により回答Bを取得すると、該回答Bに基づいて回答データベースを更新する更新手段と、回答要求手段により回答Bを取得すると、電子メールで端末に送信する電子メール送信手段とを有する。

【0009】第5の発明において、更新手段は、カスタマが選択した商品の商品コードに対応する質問項目に対応する質問種別を有する商品マスタの該質問種別に回答Bに対する質問Aに対応する質問種別コードを追加する

商品マスタ更新手段を含む。第6の発明において、更新手段は、カスタマに提示する質問用画面情報に質問Aを追加する質問用画面情報更新手段を含む。

【0010】第7の発明において、電子メール送信手段は、質問Aの送信元の端末にのみ送信する。上記の第1及び第4の発明は、予想できる範囲の質問全てに対する回答をデータベースに用意せずに、定型パターンで回答可能な最小限度の商品に対する回答を用意しておき、カスタマから新規の質問があった場合に、即答せずに、回答が用意できたら、当該回答を電子メールでカスタマに送信すると共に、データベースにも当該回答を追加登録するため、自動的にデータベースに回答が蓄積されていく。従って、他のカスタマの質問にも対応することが可能となる。

【0011】第2及び第6の発明は、上記のデータベースの回答の構築と同様に、カスタマに提供する質問用の画面情報についても全ての質問項目を初めから用意せずに、カスタマが入力した質問を順次追加登録することにより、自動的に質問用画面情報が蓄積されていく。

【0012】第3の発明は、カスタマから未登録の質問項目が入力された時に、所定のファイルに登録しておき、当該質問項目に対応する回答が得られた時に当該回答を質問項目と組にして格納しておくことにより、センタ側で任意のタイミングでデータベースや質問用画面情報を更新することができる。

【0013】第5の発明は、質問用画面情報は商品マスタの商品コードに対応しており、当該商品マスタに質問事項毎にコードを付与する。このコードが商品マスタに登録されていないと、未登録の質問項目となるため、カスタマから新たな質問が入力され、データベースや質問用画面情報を更新する際に、同時に商品マスタの質問事項コードも追加登録する。

【0014】第7の発明は、あるカスタマから新たな質問がされ、当該質問に対する回答が用意できた時点で、回答を送信するのは、当該質問の送信元のカスタマだけとする。つまり、全てのカスタマが当該回答を必要としているわけではないので、同報する必要はない。

【0015】

【発明の実施の形態】図1は、本発明の商品情報回答システムの構成を示す。同図に示すシステムは、商品情報を提供すると共に、カスタマから質問に対する回答を行うセンタ100と、ネットワークに加入しているカスタマが有する端末200より構成される。センタ100は、質問受付部110、回答検索部120、回答データベース130、対応判定部140、オンライン送信部150、未回答処理部160、質問/回答ファイル170、画面情報ファイル171、商品マスタ172、電子メール送信部180、更新部190より構成される。

【0016】質問受付部110は、端末200からの質問を受信して、当該質問を対応判定部140に転送す

10

20

30

40

50

る。対応判定部140は、質問受付部110で受け付けられた質問の内容に基づいて回答検索部120に対して回答データベース130を検索するよう指示するか、当該質問に対する回答が回答データベース130に登録されていないと判定された質問については、未回答処理部160に当該質問に対する回答を用意する様に指示すると共に、当該質問を質問/回答ファイル170に格納する。質問情報300は、図2に示すように、カスタマID301、商品番号302、質問種別303、質問メッセージ304より構成される。質問は、商品番号302に対応して生成され、質問種別303は、各商品番号302毎に予め設定されているものと、設定以外の質問の種別がある。例えば、図3を用いて説明すると、カスタマが画面Aにおいて、『質問をする』のボックスをクリックすると、画面Bが表示される。画面Bの各質問には、質問種別コードが付与されており、例えば、『裏地についての質問』には「111」のように付与されている。また、画面Bにおいて、“その他の質問”の場合には質問種別コードを「000」として、図4の画面Cを表示し、カスタマに別のメッセージを入力させる。このようにして入力されたメッセージは、質問メッセージ304に格納される。対応判定部140は、質問情報300の質問種別が予め設定された質問以外のコード“000”が付与されている場合には、データベース130を検索せずに、別途処理するように未回答処理部160に制御を渡す。

【0017】回答データベース130は、予め考え得る範囲の質問に関する回答を初期時点で用意し、さらに、上記の質問種別コードが「000」であった質問に対する回答が揃った時点で当該回答を追加書込みが行われる。回答検索部120は、回答データベース130を質問情報300の質問種別303に従って、検索し、その回答をオンライン送信部150に転送する。

【0018】オンライン送信部150は、回答検索部120より取得した回答をオンラインにより端末100に送信する。未回答処理部160は、対応判定部140において回答データベース130に用意された回答がないと判定された場合に、オペレータに対して回答を用意することをリクエストすると共に、当該質問を質問/回答ファイル170に格納するそして、オペレータから回答を渡されると、質問/回答ファイル170に書き込むと共に、当該回答を電子メール形式に編集し、電子メール送信部180に転送する。さらに、更新部190に対して回答データベース130を更新するよう制御する。

【0019】質問/回答ファイル170は、未回答処理部160から渡される回答データベース130に回答が存在しない質問であった場合に、当該質問を格納すると共に、回答が用意できた場合に当該回答を質問に対応させて格納する。電子メール送信部180は、後日回答が用意できた時点で未回答処理部160で編集された回答

をカスタマに対して電子メールにて送信する。

【0020】更新部190は、種別コード「000」の質問に対する回答が用意できた時点で未回答処理部160の指示により、回答データベース130に当該回答の追加書込みを行うと共に、画面情報ファイル171の質問用画面情報を更新する。さらに、商品マスタ172の商品番号に対応する質問種別に新たな種別コードを追加する。

【0021】図5は、本発明の動作を説明するためのフローチャートである。

ステップ101) 質問受信部110がカスタマからの質問を受け付ける。

ステップ102) 対応判定部140は、カスタマからの質問の質問種別303を参照して、当該種別303が「000」であるかを判定する。「000」である場合には、ステップ105に移行する。

【0022】ステップ103) 質問種別が「000」以外のコードであれば、回答検索部120は、商品番号302と当該質問種別303に基づいて回答データベース130を検索する。ここで、もし回答が検索できない場合には、エラーを出力する。

【0023】ステップ104) 取得した質問に対する回答をオンライン送信部150に転送する。これにより、オンライン送信部150は、回答を要求した端末200宛に回答を送信する。

ステップ105) ステップ102において質問種別303が「000」である場合には、対応判定部140は、当該質問を質問/回答ファイル170に格納する。

【0024】ステップ106) 対応判定部140は、質問種別303が「000」の質問を受信した旨を未回答処理部160に通知する。これにより、未回答処理部160は、オペレータに回答を要求する。

ステップ107) オペレータにより回答が入力される。

【0025】ステップ108) 未回答処理部160は、当該回答を質問/回答ファイル170に格納する。

ステップ109) オペレータにより受け取った回答を電子メール用に編集して電子メール送信部180に転送する。電子メール送信部180は、当該電子メールの宛先を設定して、端末200に送信する。

【0026】ステップ110) 未回答処理部160は、ファイルの更新を更新部190に指示すると共に、対応判定部140に対して当該質問と回答に関する新規の種別コードを通知する。更新部190は、画面情報ファイル171の質問用画面情報にステップ101において、カスタマから受け取った質問を質問/回答ファイル170から取得して設定する。

【0027】ステップ111) 更新部190は、回答データベース130に対して、オペレータから取得した回答を追加書込みする。このように、予め商品番号(商

品分類)毎に、予め想定される質問事項を設定して画面情報ファイル171に格納してくと共に、回答データベース130にも利用者から質問されると想定される質問項目に対応する回答を入力しておく。ここで、質問が入力されると、予め回答データベース130に登録されている質問はオンラインで回答し、回答データベース130に登録されていない質問については、回答が用意でき次第カスタマに電子メールにて送信する。

【0028】さらに、回答データベース130に新たに取得した回答を登録すると共に、当該回答に対応する質問を質問用の画面情報にも設定しておく。このようにすることによって、考え得る限り全ての回答を予め回答データベース130に設定しておくことなく、カスタマからの質問により、回答データベース130のデータを追加していき、次に同じ質問が他のカスタマから要求された場合でもオンラインによる回答が可能となる。

【0029】

【実施例】以下に、本発明の実施例を図面と共に説明する。最初に、カスタマからの質問情報300の質問種別が「000」以外の所定のコードである場合について説明する。

【0030】(1) まず、カスタマは、図3の画面Aを表示している時、商品番号「12345」の商品(花柄ワンピース)の素材が何でできているかを知りたい場合、当該画面Aの『質問をする』のボックスをクリックする。これにより、画面Bの質問が表示される。

【0031】(2) ここで、カスタマは、画面Bの質問『裏地についての質問』をクリックする。この時の、商品マスタ172は、図7のように構成されており、『裏地についての質問』には、質問種別として「111」、『生地についての質問』には「112」、『生地厚についての質問』には「113」、『コーディネート商品についての質問』には「114」、『吸湿性についての質問』には「115」が付与されている。従って、質問情報300は、図6のように構成される。この例では、質問種別303は「111」となっている。

【0032】(3) (2)で生成された質問情報300をセンタ200が受け取ると、対応処理部140は、質問種別303が「000」ではないので、回答検索部120に回答データベース130を検索するように指示する。

(4) 回答検索部120は、回答データベース130を検索して、質問『裏地についての質問』に対する回答として、『この商品にはポリエステル100%の裏地がしております。』という回答を検索する。

【0033】(5) 検索結果は、オンライン送信部150に転送され、端末200では、図8に示すような回答が表示される。

次に、カスタマからの質問情報300の質問種別が「000」である場合について説明する。

【0034】(1) まず、カスタマは、図3の画面Aを表示している時、商品番号「12345」の商品(花柄ワンピース)の着丈を知りたい場合、当該画面Aの『質問をする』のボックスをクリックする。これにより、画面Bの質問が表示される。

(2) ここで、カスタマは、画面Bの質問『その他の質問』をクリックする。これにより、図4の画面が表示される。カスタマは図4に示す画面の質問を入力するエリアに質問『着丈は何センチですか』を入力する。また、この時の、商品マスタ172は、図7のように構成されており、『その他の質問』に対応するコードはなく、図9のように自動的に質問情報300の質問種別には「000」が設定され、質問メッセージにはカスタマから入力された『着丈は何センチですか』が設定される。

【0035】(3) (2)で生成された質問情報300をセンタ200が受け取ると、対応処理部140は、質問種別303が「000」であるので、まず、当該質問メッセージ『着丈は何センチですか』を質問/回答ファイル170に格納する。さらに、対応処理部140は、未回答処理部160に対して回答データベース130に受信した質問に対する回答が登録されていない旨を通知する。

【0036】(4) 未回答処理部160は、オペレータに対して回答要求を発行する。具体的には、メッセージを表示する。

(5) オペレータから上記の質問に対する回答として、『90センチ』が入力されると、未回答処理部160は、当該回答を質問/回答ファイル170に格納する。

【0037】(6) 次に、未回答処理部160は、当該回答を電子メール用に編集して、『御質問の花柄ワンピースの着丈は90センチです』というメッセージを電子メール送信部180に転送する。これにより、電子メール送信部180は、当該メッセージを端末200に電子メール送信する。

【0038】(7) 未回答処理部160は、更新部190に画面情報ファイル171、回答データベース130、商品マスタ172の更新を指示する。

(8) 更新部190は、質問/回答ファイル170から回答『着丈は何センチですか』を読み出して、『着丈に関する質問』というように適宜編集を行い、画面情報ファイル171の当該商品番号に対応する質問情報に追加する。

【0039】(8) さらに、更新部190は、回答データベース130に当該商品番号に対応する質問種別を「116」とし、回答として『90センチ』を追加する。

(9) 最後に、更新部190は、商品マスタ172の質問種別の欄の“6”の位置に、“116”を追加す

る。

【0040】これにより、質問用の画面にカスタマが質問したい質問項目が表示されていない場合であっても、新たに質問を入力することにより、回答が用意でき次第カスタマに電子メールで送信される。また、回答データベース130にすべての質問に対応する回答が登録されていなくとも、カスタマが新たに入力した質問に対応する回答を適宜追加していくことにより、不要な回答を用意しなくともよい。

【0041】また、新たに入力された質問に対する回答は、回答要求を発行するカスタマのみに電子メールで送信すればよく、全カスタマに同報する必要はない。なお、回答データベース130や商品マスタ172の更新のタイミングは、質問と回答を質問/回答ファイル170に格納しておくことにより、随時行うことが可能であり、必ずしも質問に対する回答をオペレータから入力された時点で行う必要はない。

【0042】なお、上記の例では、対応処理判定部140により回答データベース130を検索するか否かを判定していたが、この例に限定されることなく、質問情報の質問種別と商品番号をキーとして直接回答データベース130を検索し、回答が取得できない場合には、回答取得及び回答による回答データベース130の更新、画面情報ファイル171の質問画面情報の更新を行うように構築することも可能である。

【0043】なお、本発明は、上記の実施例に限定されることなく、特許請求の範囲内で種々変更・応用が可能である。

【0044】

【発明の効果】上述のように、第1及び第4の発明によれば、予想できる範囲の質問全てに対する回答をデータベースに用意せずに、定型パターンで回答可能な最小限度の商品に対する回答を用意しておき、カスタマから新規の質問があった場合に、即答せずに、回答が用意できたら、当該回答を電子メールでカスタマに送信すると共に、データベースにも当該回答を追加登録するため、自動的にデータベースに回答が蓄積されていく。従って、最初に質問したカスタマ以外にも対応することが可能である。更に、全ての質問及び回答を予め用意しないため、人的コストが削減できると共に、最初から大容量の資源を必要としない。

【0045】第2及び第6の発明は、上記のデータベースの回答の構築と同様に、カスタマに提供する質問用の画面情報についても全ての質問項目を初めから用意せずに、カスタマが入力した質問を順次追加登録することにより、自動的に質問用画面情報が蓄積されていく。これにより、最初から画面用情報として全て蓄積しておく必要はないため、上記の第1及び第4の発明と同様に人的コスト及び大きな資源を必要としない。

【0046】第3の発明は、カスタマから未登録の質問

項目が入力された時に、所定のファイルに登録しておき、当該質問項目に対応する回答が得られた時に当該回答を質問項目と組にして格納しておくことにより、センタ側で任意のタイミングでデータベースや質問用画面情報を更新することができる。従って、センタ側において、定期的に情報の更新を行う際にこれらに更新作業を行ってもよいし、回答が得れた時点で更新してもよいため、更新するタイミングに縛られない。

【0047】第5の発明は、質問用画面情報は商品マスタの商品コードに対応しており、当該商品マスタに質問事項毎にコードを付与する。このコードが商品マスタに登録されていないと、未登録の質問項目となるため、カスタマから新たな質問が入力され、データベースや質問用画面情報を更新する際に、同時に商品マスタの質問事項コードも追加登録する。これにより、データベース及び質問用画面情報共に矛盾のない更新を行うことが可能である。

【0048】第7の発明は、あるカスタマから新たな質問がされ、当該質問に対する回答が用意できた時点で、回答を送信するのは、当該質問の送信元のカスタマだけとする。つまり、全てのカスタマが当該回答を必要としているわけではないので、同報する必要はない。これにより、むやみにトラヒックを増大させることがない。

【0049】このように、本発明は、回答を用意していない場合に、商品販売会社から回答を取得して、質問送信元のカスタマのみに個別回答を行い、更新時点以降であれば、他のカスタマも定型の質問項目を選択するのみで、適切な回答を得ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の商品情報回答システムの構成図である。

【図2】本発明の質問情報の構成図である。

【図3】本発明の質問時の画面の例を示す図（その1）である。

【図4】本発明の質問時の画面の例を示す図（その2）である。

【図5】本発明の動作を説明するためのフローチャートである。

【図6】本発明の一実施例の質問情報の構成図（その1）である。

【図7】本発明の一実施例の商品マスタの例を示す図である。

【図8】本発明の一実施例の回答表示例を示す図である。

【図9】本発明の一実施例の質問情報の構成図（その2）である。

【符号の説明】

100 センタ

110 質問受付部

120 回答検索部

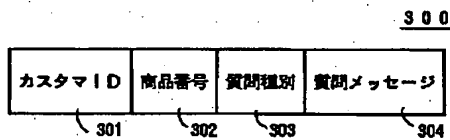
- 130 回答データベース
- 140 対応判定部
- 150 オンライン送信部
- 160 未回答処理部
- 170 質問/回答ファイル
- 171 画面情報ファイル
- 172 商品マスタ
- 180 電子メール送信部

- * 190 更新部
- 200 端末
- 300 質問情報
- 301 カスタマID
- 302 商品番号
- 303 質問種別
- 304 質問メッセージ

*

【図2】

本発明の質問情報の構成図



【図3】

本発明の質問時の画面の例を示す図（その1）

123456
 花柄ワンピース
 色: ☒ ピンク
 サイズ1: ☒ M
 サイズ2: ☐ L
 販売価格:

購入数量:

+ -

コメント:

A

質問をする 案内を見る リーランド

【図4】

本発明の質問時の画面の例を示す図（その2）

質問を入力して下さい。

確認

【図6】

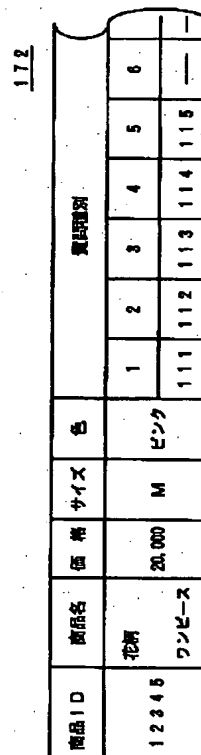
本発明の一実施例の質問情報の構成図（その1）

300

カスタマID	商品番号	質問種別	質問メッセージ
ABC1234	12345	11.1	——

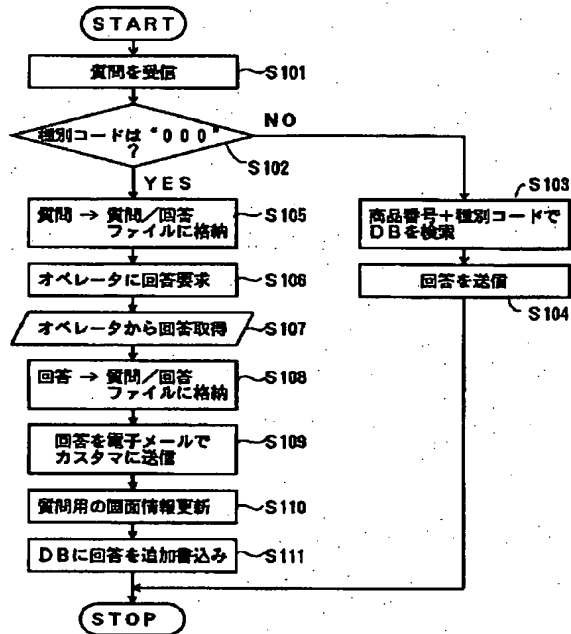
【图7】

本発明の一実施例の商品マスタの例を示す図



【図5】

本発明の動作を説明するためのフローチャート



【図8】

本発明の一実施例の回答表示例を示す図

裏地についての回答

この商品にはポリエステル100%の裏地がついております。

商品を見る 質問をする

【図9】

本発明の一実施例の質問情報の構成図（その2）

300

カスタマID	商品番号	質問種別	質問メッセージ
ABC1234	12345	000	着丈は何センチですか